

Entrée en service

L'équipe d'i24 vous guide à travers les étapes de la mise en service.

#2 Contrat

Merci et félicitations! Nous allons entamer le processus d'intégration par une discussion détaillée sur vos instructions.



VOUS
Client privilégié

#4 Formation

« À partir de votre script, nous créons une vidéo spécifique pour former nos agents. i24 est un chef de file national en formation de représentants de service à la clientèle (RSC). »



Mia-Kay Michaud
Gourou des compétences set des valeurs

#6 Mise en service

« Une fois que vous avez regardé la démonstration en direct et que tout est en ordre, je vous enverrai un document PDF contenant vos mots de passe et instructions détaillées. Votre compte est maintenant en service. »



Suzanne Agagnier
Magicienne des scripts



Jeff Rosenstein
Ninja des ventes



Derek Brookes
Champion de l'expérience client



Eugénie Dubois
Reine de la qualité



Michel Leclerc
Directeur des solutions client

#1 Découverte

« Je vais répondre à toutes vos questions et vous demander quels sont vos besoins. Dès que j'aurai ces renseignements, je vous enverrai une proposition. »

#3 Script

« Une fois que j'ai reçu vos instructions, je programme le script des appels. Il s'agit du protocole dont se serviront nos agents pour répondre à vos appels. »

#5 Démonstration

« Lorsque tout est en place, nous organisons une démonstration en direct pour vous montrer comment fonctionnera votre compte. Si des ajustements sont requis, nous les faisons à ce moment-là, avant l'entrée en service de votre compte. »

#7 Gestion

« La mise en service de votre compte n'est pas la fin, mais bien le début de notre relation. Je suis à votre disposition si vous avez besoin de faire des modifications ou de poser des questions. »

L'impartition de votre service de réponse téléphonique vous tracasse-t-elle?

Nous veillons à ce que la création de votre compte chez i24 Solutions de gestion d'appels soit aussi simple que possible. Que ce soit votre tout premier service de gestion d'appels ou que vous en ayez déjà essayé d'autres, notre processus de mise en service est transparent et conçu pour être convivial.

Voici à quoi vous attendre après avoir engagé i24 pour gérer vos appels clients.

1- Votre appel nous donne l'occasion de répondre à vos questions. Lorsque vous les avez toutes posées, c'est à notre tour de vous en poser pour déterminer vos besoins. À partir de cette liste de besoins, nous vous soumettrons une proposition qui comprendra les services que nous vous suggérons et leurs coûts.

2 – Une fois que vous recevez notre proposition, examinez-la et faites-nous part de vos questions ou de votre décision de passer à l'étape suivante. Si nous allons de l'avant, une entrevue nous permettra ensuite d'obtenir vos directives détaillées. Vous devrez nous dire comment vous voulez que l'on réponde à vos appels. Nous voudrions aussi savoir à qui envoyer les messages, les horaires et d'autres informations pertinentes.

3 – Nous transmettrons ensuite vos directives à nos programmeurs. Nos « magiciens des scripts » créeront le protocole dont se serviront les agents pour répondre à vos appels. Ce protocole contient les directives à l'écran pour répondre à vos appels.

4 – Nous réaliserons ensuite une vidéo de formation personnalisée pour les agents. Cela permettra à ceux-ci de refléter l'image de votre entreprise, du point de vue du ton et de l'expertise. Le sérieux que nous mettons à protéger votre image est la raison pour laquelle i24 a récemment remporté son 26e Prix d'excellence consécutif.

5 – La prochaine étape consiste à vous présenter une démonstration vidéo en direct. Nous vous montrerons, étape par étape, comment fonctionnera votre compte, et nous répondrons à toutes vos questions. De plus, nous passerons en revue votre protocole et apporterons toutes les modifications nécessaires avant l'entrée en service.

6 – Une fois la démonstration vidéo complétée, nous faisons les changements nécessaires, puis nous vous envoyons une feuille de renseignements importants. Ce document pdf contiendra vos instructions et mots de passe.

7 – Votre compte est maintenant en service – mais nous n'avons pas terminé. Lorsque vous engagez i24 Solutions de gestion d'appels, c'est pour le long terme. Le changement fait partie de notre métier. Nous vous aidons constamment à tenir votre compte le plus à jour possible.

Pour être à la page, nous communiquerons avec vous périodiquement pour voir si vous êtes satisfait(e) et répondre à vos questions. Nous profiterons également de l'occasion pour vous informer des nouveaux services et technologies que nous offrons.

Notre objectif chez i24 Solutions de gestion d'appels, c'est de faire partie intégrante de votre réussite – un appel à la fois.

Pour ce faire, nous nous engageons à offrir service, respect et transparence.